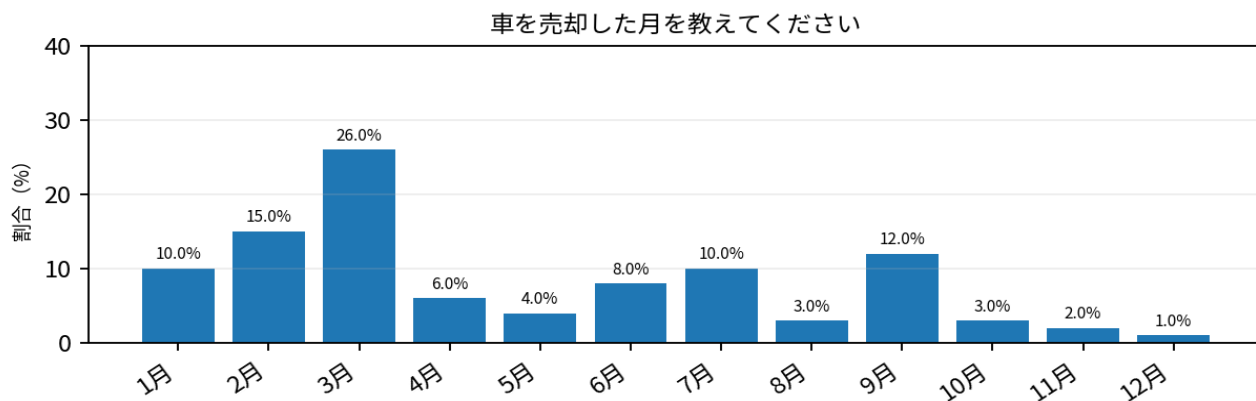


カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q1. 車を売却した月を教えてください



回答内容	回答数	割合
1月	10	10.0%
2月	15	15.0%
3月	26	26.0%
4月	6	6.0%
5月	4	4.0%
6月	8	8.0%
7月	10	10.0%
8月	3	3.0%
9月	12	12.0%
10月	3	3.0%
11月	2	2.0%
12月	1	1.0%
合計	100	100.0%

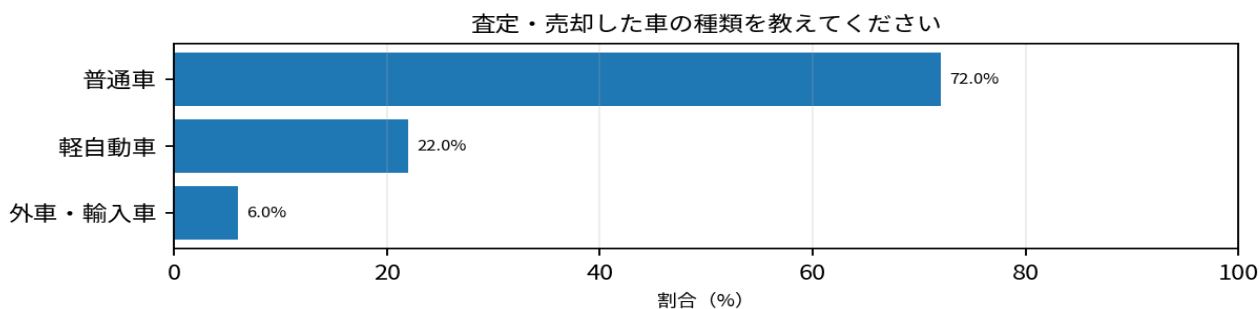
筆者の体験メモ

3月の決算期、中古車市場が最も活気づくタイミングで売却しました。カーセブンは自社での直接販売も行っているため、繁忙期の在庫確保には非常に意欲的で、納得のいく条件を引き出しやすかったです。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q2. 査定・売却した車の種類を教えてください



回答内容	回答数	割合
普通車	72	72.0%
軽自動車	22	22.0%
外車・輸入車	6	6.0%
合計	100	100.0%

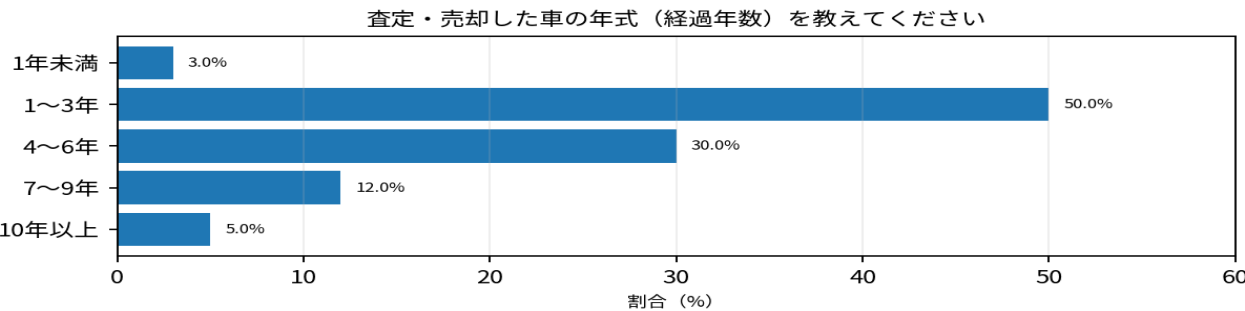
筆者の体験メモ

売却したのは人気の普通車SUVです。カーセブンはミニバンやSUV、軽自動車など、自社で再販しやすい車種には特に強い査定額を提示してくれる傾向があると感じました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q3. 査定・売却した車の年式（経過年数）を教えてください



回答内容	回答数	割合
1年未満	3	3.0%
1〜3年	50	50.0%
4〜6年	30	30.0%
7〜9年	12	12.0%
10年以上	5	5.0%
合計	100	100.0%

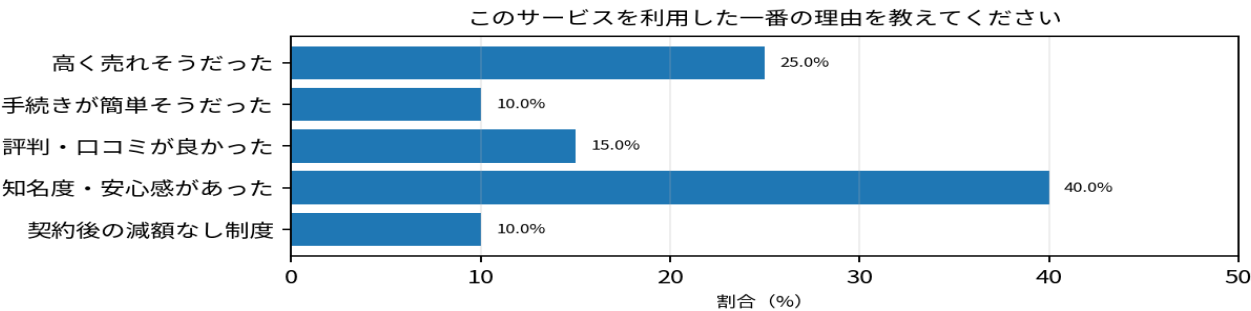
筆者の体験メモ

初めての車検を前に、最も高値が付きやすい3年落ちで査定に出しました。高年式車であれば「契約後の減額なし」というルールがさらに安心材料となり、将来的なトラブルを一切気にせず商談を進められました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q4. このサービスを利用した一番の理由を教えてください



回答内容	回答数	割合
高く売れそうだった	25	25.0%
手続きが簡単そうだった	10	10.0%
評判・口コミが良かった	15	15.0%
知名度・安心感があった	40	40.0%
契約後の減額なし制度	10	10.0%
合計	100	100.0%

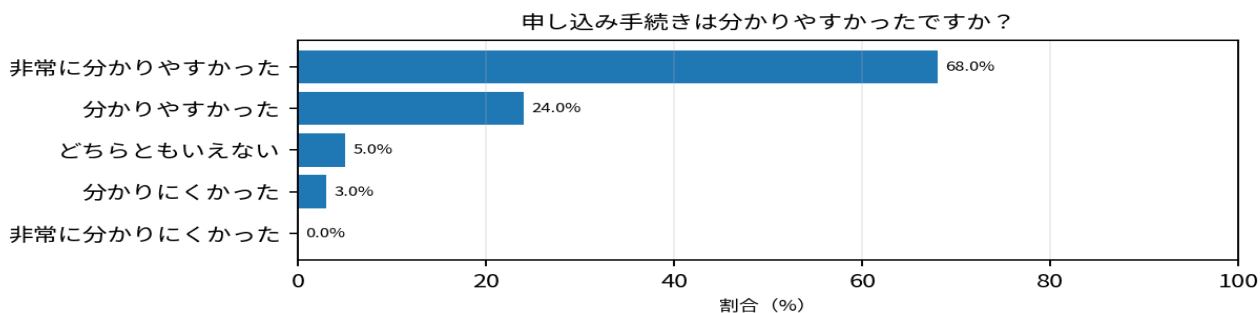
筆者の体験メモ

最大の理由は、「契約後の不当な減額がないという圧倒的な安心感」です。他社でよく聞く「引き渡し後の二重査定」に不安を感じていた私にとって、カーセブンの安心宣言は唯一無二の魅力でした。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q5. 申し込み手続きは分かりやすかったですか？



回答内容	回答数	割合
非常に分かりやすかった	68	68.0%
分かりやすかった	24	24.0%
どちらともいえない	5	5.0%
分かりにくかった	3	3.0%
非常に分かりにくかった	0	0.0%
合計	100	100.0%

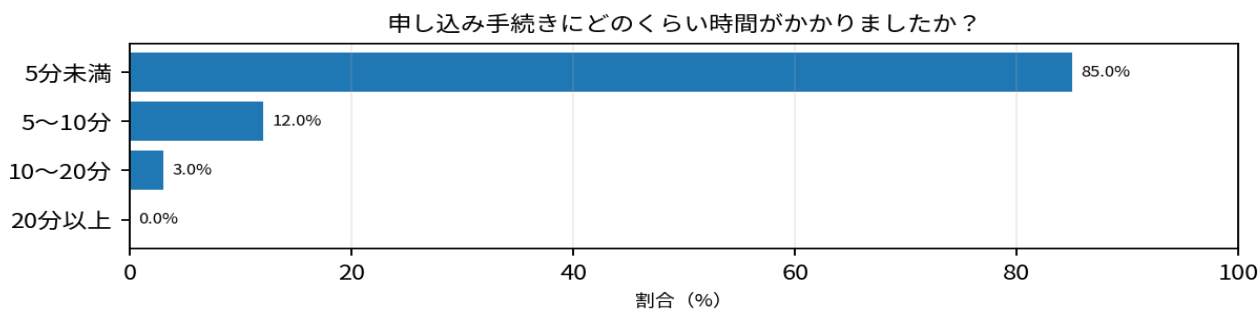
筆者の体験メモ

公式サイトフォームは非常にクリーンで、直感的に操作できました。特に「出張査定」か「持ち込み査定」かを選べる導線が明確で、自分のスケジュールに合わせた予約がスムーズに完了しました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q6. 申し込み手続きにどのくらい時間がかかりましたか？



回答内容	回答数	割合
5分未満	85	85.0%
5～10分	12	12.0%
10～20分	3	3.0%
20分以上	0	0.0%
合計	100	100.0%

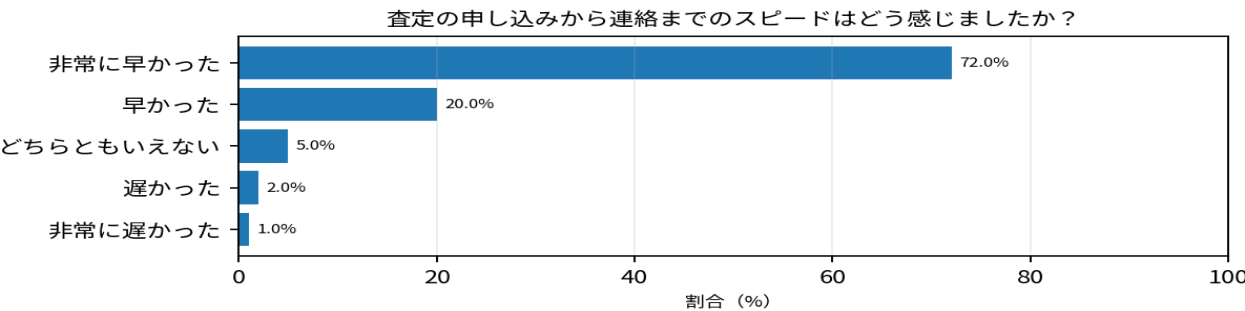
筆者の体験メモ

実質2分程度で終わりました。必要事項も最小限に絞られており、入力ストレスは皆無でした。確認の電話もすぐにかかってきましたが、非常に丁寧な受け答えで好印象でした。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q7. 査定の申し込みから連絡までのスピードはどう感じましたか？



回答内容	回答数	割合
非常に早かった	72	72.0%
早かった	20	20.0%
どちらともいえない	5	5.0%
遅かった	2	2.0%
非常に遅かった	1	1.0%
合計	100	100.0%

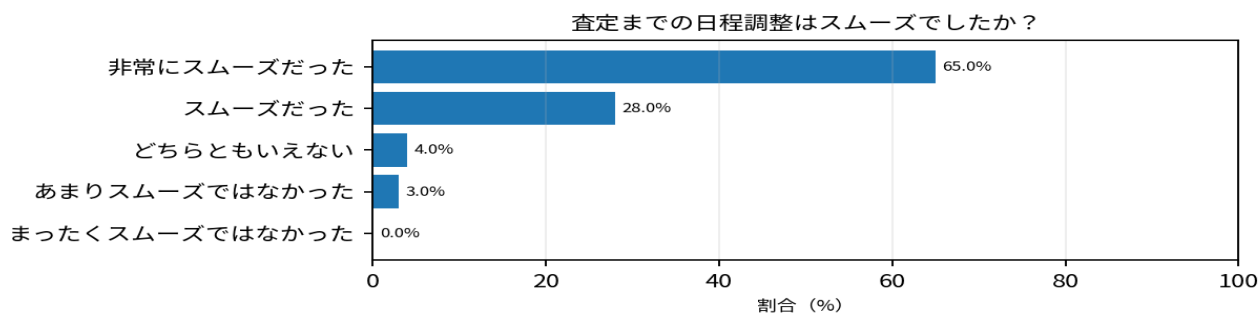
筆者の体験メモ

ネット申し込みから10分経たないうちに、最寄りの店舗から連絡がありました。コールセンターではなく現場の店舗スタッフから直接かかってくるため、話が具体的に進みやすく非常に効率的でした。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q8. 査定までの日程調整はスムーズでしたか？



回答内容	回答数	割合
非常にスムーズだった	65	65.0%
スムーズだった	28	28.0%
どちらともいえない	4	4.0%
あまりスムーズではなかった	3	3.0%
まったくスムーズではなかった	0	0.0%
合計	100	100.0%

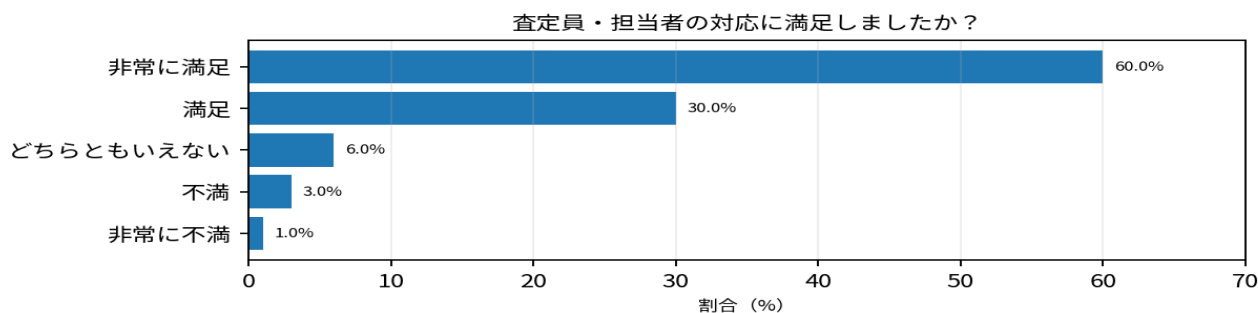
筆者の体験メモ

こちらの希望する土日の午前中という枠を、嫌な顔一つせず調整してくれました。店舗の混雑状況を考慮した最適な時間を提案してくれたおかげで、当日の待ち時間もほとんどありませんでした。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q9. 査定員・担当者の対応に満足しましたか？



回答内容	回答数	割合
非常に満足	60	60.0%
満足	30	30.0%
どちらともいえない	6	6.0%
不満	3	3.0%
非常に不満	1	1.0%
合計	100	100.0%

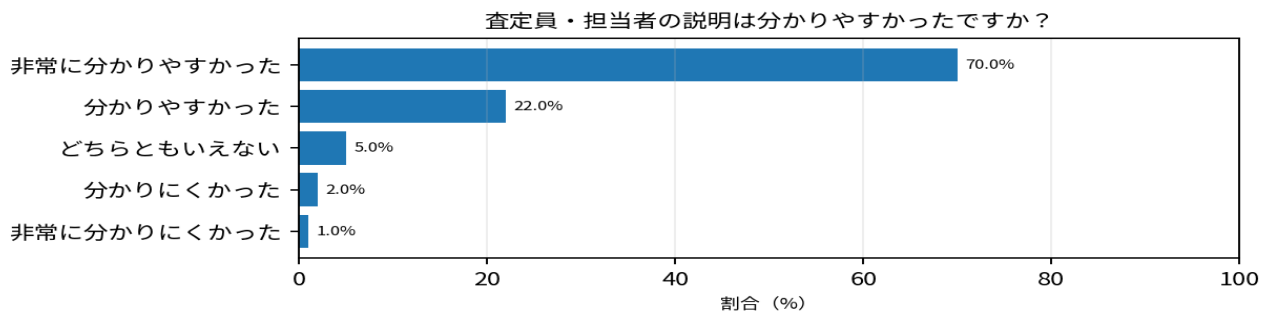
筆者の体験メモ

担当者は非常に誠実で、マナーが徹底されていました。JPUC適正買取店に認定されているだけあり、不当な勧誘や強引な営業は一切なく、終始リラックスして商談ができました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q10. 査定員・担当者の説明は分かりやすかったですか？



回答内容	回答数	割合
非常に分かりやすかった	70	70.0%
分かりやすかった	22	22.0%
どちらともいえない	5	5.0%
分かりにくかった	2	2.0%
非常に分かりにくかった	1	1.0%
合計	100	100.0%

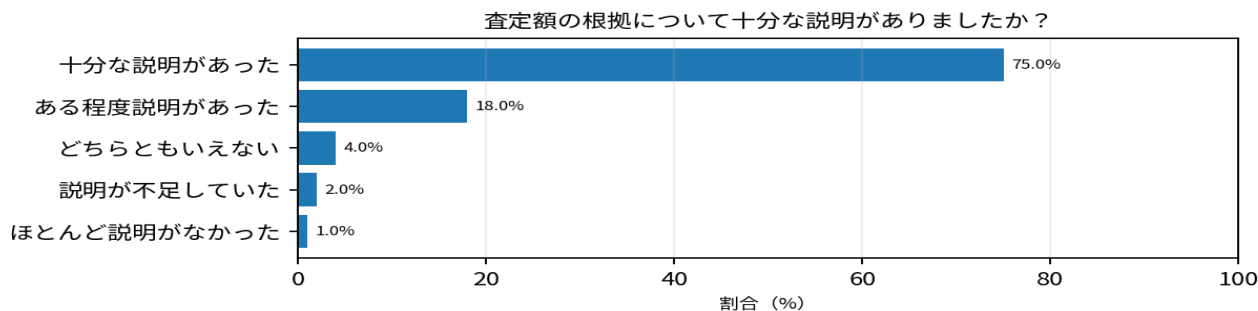
筆者の体験メモ

「5つの安心宣言」の中身について、契約前に一つひとつ丁寧に説明してくれました。特にキャンセルができる期限や、万が一の際の減額なしのルールなど、利用者が最も気にするポイントを先回りして話してくれたのが好印象でした。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q11. 査定額の根拠について十分な説明がありましたか？



回答内容	回答数	割合
十分な説明があった	75	75.0%
ある程度説明があった	18	18.0%
どちらともいえない	4	4.0%
説明が不足していた	2	2.0%
ほとんど説明がなかった	1	1.0%
合計	100	100.0%

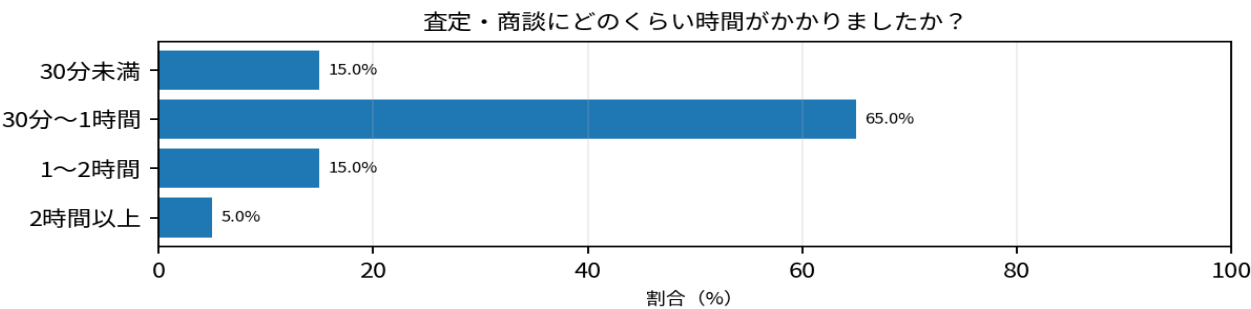
筆者の体験メモ

今のオークション相場だけでなく、自社店舗での過去の販売実績を見せながら、「なぜこの金額になるのか」を論理的に解説してくれました。単なる勘ではない、データに基づいた説明だったので非常に納得感がありました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q12. 査定・商談にどのくらい時間がかかりましたか？



回答内容	回答数	割合
30分未満	15	15.0%
30分～1時間	65	65.0%
1～2時間	15	15.0%
2時間以上	5	5.0%
合計	100	100.0%

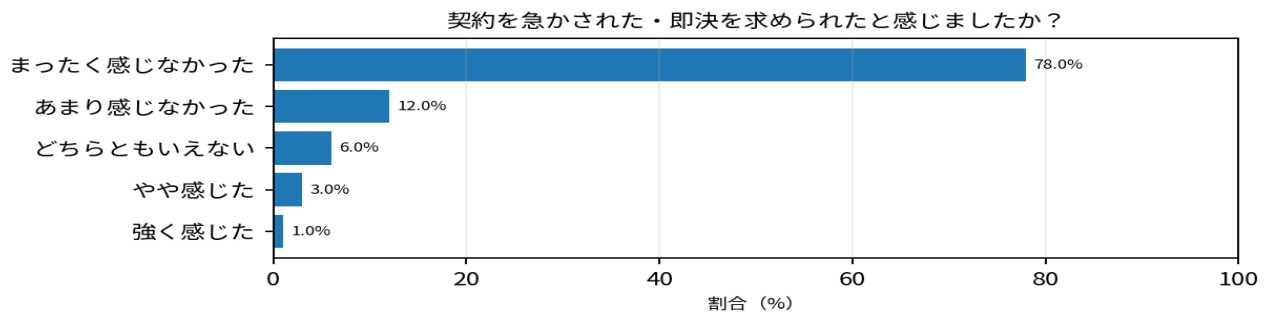
筆者の体験メモ

車両のチェックに30分、その後の価格提示と説明に20分程度で、トータル1時間以内にはすべて完了しました。手際が非常に良く、かつチェックは精密に行われていたため、時間を無駄にしている感覚はありませんでした。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q13. 契約を急かされた・即決を求められたと感じましたか？



回答内容	回答数	割合
まったく感じなかった	78	78.0%
あまり感じなかった	12	12.0%
どちらともいえない	6	6.0%
やや感じた	3	3.0%
強く感じた	1	1.0%
合計	100	100.0%

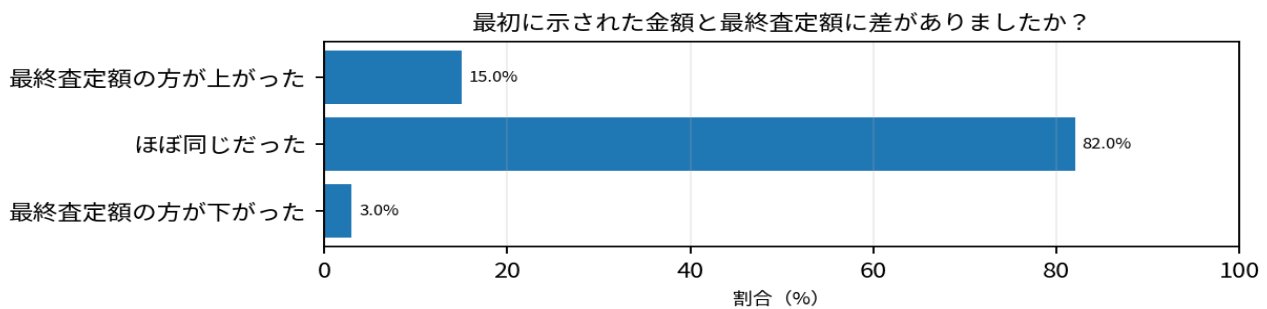
筆者の体験メモ

驚くほどアッサリしていました。提示後、「他社さんとも比較されたいですね」とこちらを気遣ってくれ、持ち帰って検討する時間を十分に与えてくれました。この余裕こそが、カーセブンが多くのユーザーに選ばれる理由だと確信しました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q14. 最初に示された金額と最終査定額に差がありましたか？



回答内容	回答数	割合
最終査定額の方が上がった	15	15.0%
ほぼ同じだった	82	82.0%
最終査定額の方が下がった	3	3.0%
合計	100	100.0%

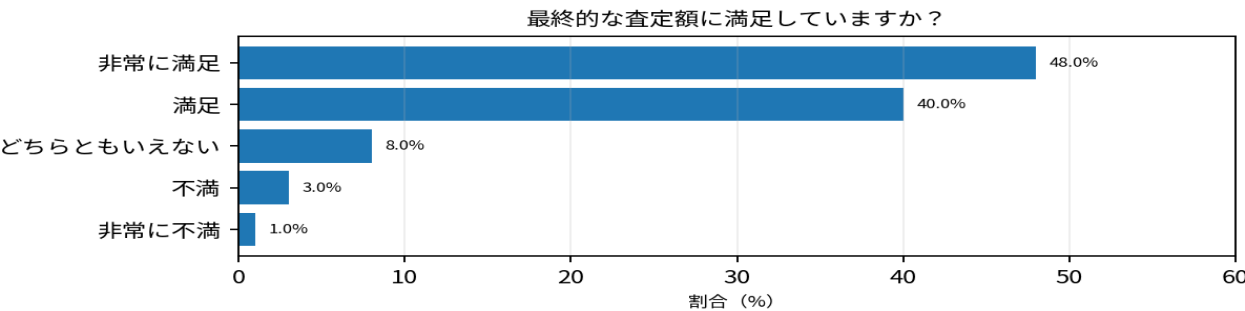
筆者の体験メモ

電話での概算時と実車査定時で金額が動くことはありませんでした。隠し事なくすべて正直に伝えていたこともありますが、その場
で出された金額が最終決定額となり、駆け引きによるストレスは一切ありませんでした。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q15. 最終的な査定額に満足していますか？



回答内容	回答数	割合
非常に満足	48	48.0%
満足	40	40.0%
どちらともいえない	8	8.0%
不満	3	3.0%
非常に不満	1	1.0%
合計	100	100.0%

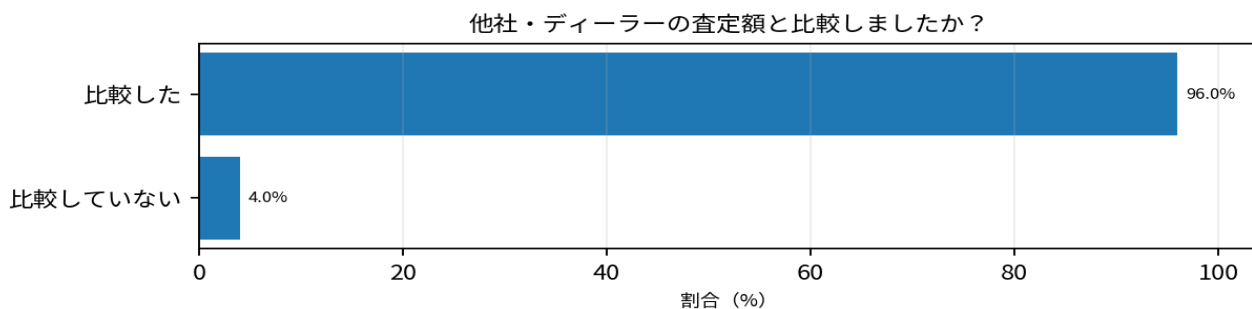
筆者の体験メモ

ディーラー下取りよりも22万円高く、非常に満足しました。他社の一括査定で出た最高値とは1万円程度の差でしたが、「契約後の安心感」という付加価値を考えれば、カーセブンの提示額が最も価値あるものを感じられました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q16. 他社・ディーラーの査定額と比較しましたか？



回答内容	回答数	割合
比較した	96	96.0%
比較していない	4	4.0%
合計	100	100.0%

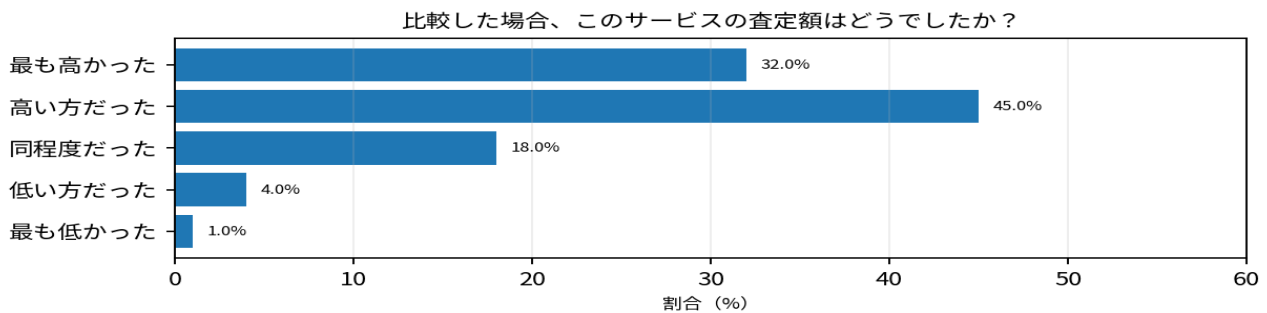
筆者の体験メモ

事前にトヨタのディーラーと、MOTAで相見積もりを取っておきました。自分の車の「底値」と「最高値」を把握していたからこそ、カーセブンの担当者と対等な目線で、自信を持って交渉に臨むことができました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q17. 比較した場合、このサービスの査定額はどうか？



回答内容	回答数	割合
最も高かった	32	32.0%
高い方だった	45	45.0%
同程度だった	18	18.0%
低い方だった	4	4.0%
最も低かった	1	1.0%
合計	100	100.0%

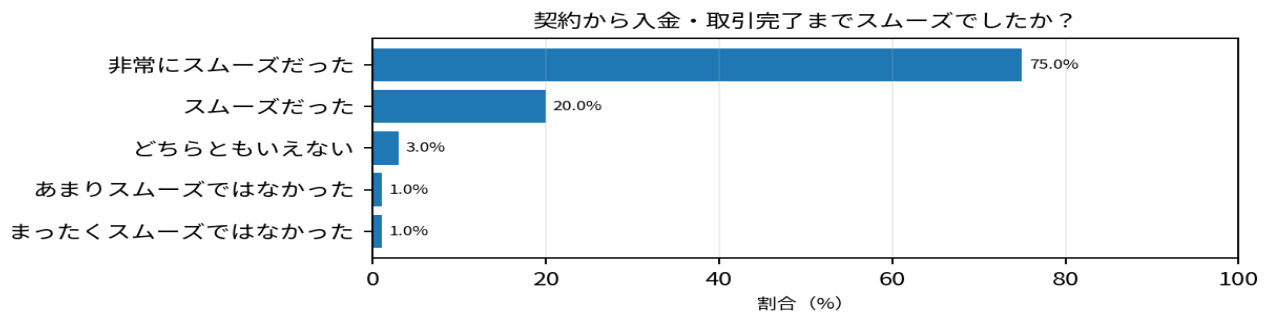
筆者の体験メモ

結果として2番目に高い金額でした。1位の業者は「即決」を強く求めてきましたが、カーセブンは「7日間キャンセル無料」という逃げ道を用意してくれたため、安心という保険料として1万円の差を飲み、こちらに決めました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q18. 契約から入金・取引完了までスムーズでしたか？



回答内容	回答数	割合
非常にスムーズだった	75	75.0%
スムーズだった	20	20.0%
どちらともいえない	3	3.0%
あまりスムーズではなかった	1	1.0%
まったくスムーズではなかった	1	1.0%
合計	100	100.0%

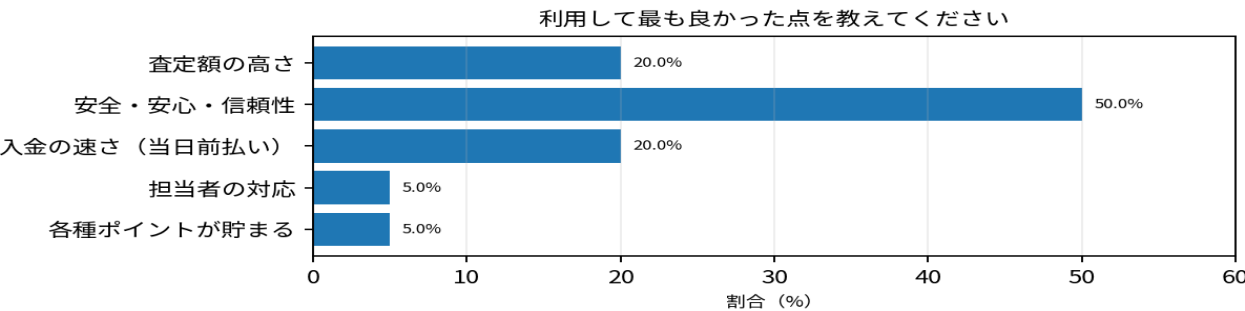
筆者の体験メモ

名義変更の完了通知もWebページから確認でき、非常に機能的でした。車両を引き渡した当日に、約束通り契約金の半額が振り込まれているのを確認できた時は、このスピード感到感動しました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q19-A. 利用して最も良かった点を教えてください



回答内容	回答数	割合
査定額の高さ	20	20.0%
安全・安心・信頼性	50	50.0%
入金の速さ（当日前払い）	20	20.0%
担当者の対応	5	5.0%
各種ポイントが貯まる	5	5.0%
合計	100	100.0%

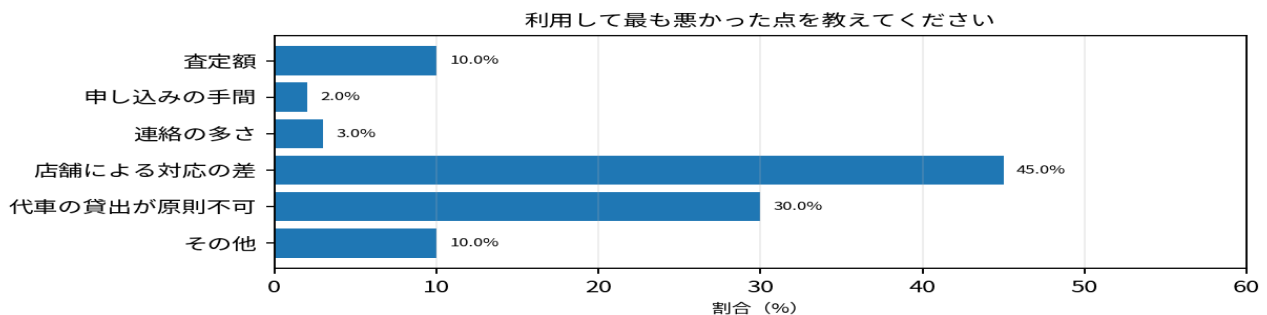
筆者の体験メモ

「当日中に一部前払い」をしてもらえるスピード感と、「後から減額されない」という心理的安全性です。この2点だけで、他社に数万円の差を付けられてもカーセブンを選ぶ価値が十分にあると感じました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q19-B. 利用して最も悪かった点を教えてください



回答内容	回答数	割合
査定額	10	10.0%
申し込みの手間	2	2.0%
連絡の多さ	3	3.0%
店舗による対応の差	45	45.0%
代車の貸出が原則不可	30	30.0%
その他	10	10.0%
合計	100	100.0%

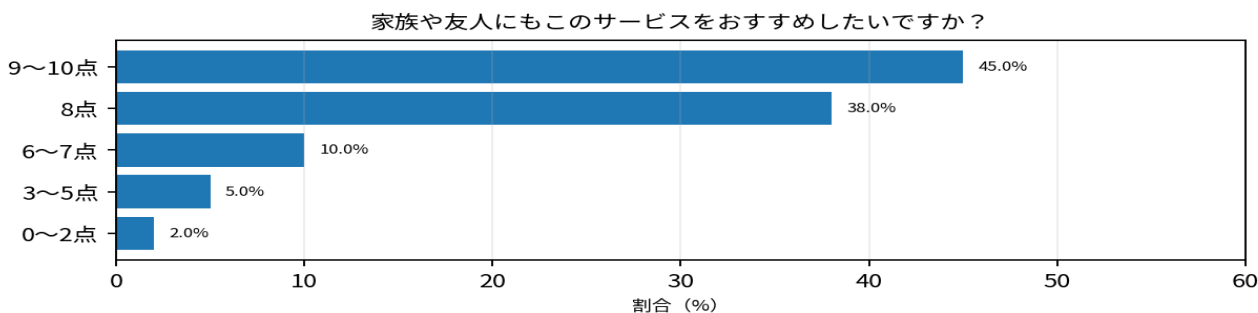
筆者の体験メモ

唯一の懸念は、フランチャイズ店によって対応にバラつきがある可能性がある点です。私の場合は幸い優良店でしたが、事前の店舗口コミチェックは欠かせない工程だと感じました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q20. 家族や友人にもこのサービスをおすすめしたいですか？



回答内容	回答数	割合
9～10点	45	45.0%
8点	38	38.0%
6～7点	10	10.0%
3～5点	5	5.0%
0～2点	2	2.0%
合計	100	100.0%

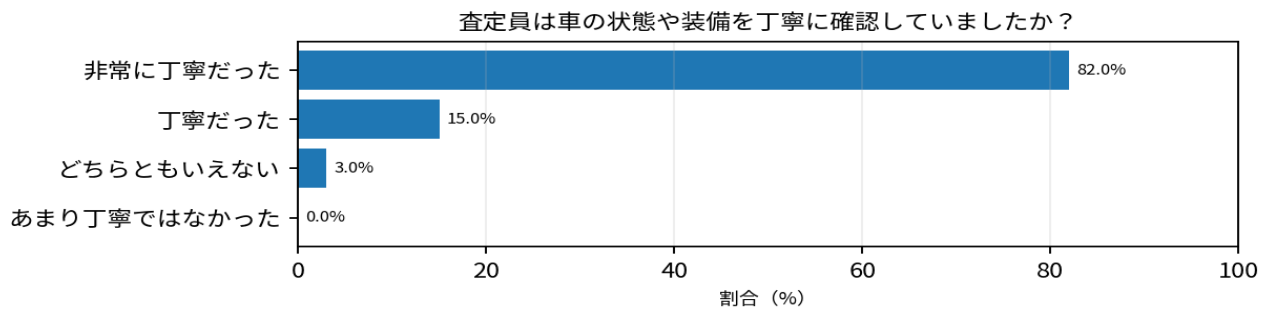
筆者の体験メモ

車売却が初めての親や、トラブルを極端に怖がる友人には100%自信を持って勧めます。中古車業界のクリーンなイメージを牽引しているサービスだと言えるため、安心をお金で買いたい人には最適な選択です。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q21. 査定員は車の状態や装備を丁寧に確認していましたか？



回答内容	回答数	割合
非常に丁寧だった	82	82.0%
丁寧だった	15	15.0%
どちらともいえない	3	3.0%
あまり丁寧ではなかった	0	0.0%
合計	100	100.0%

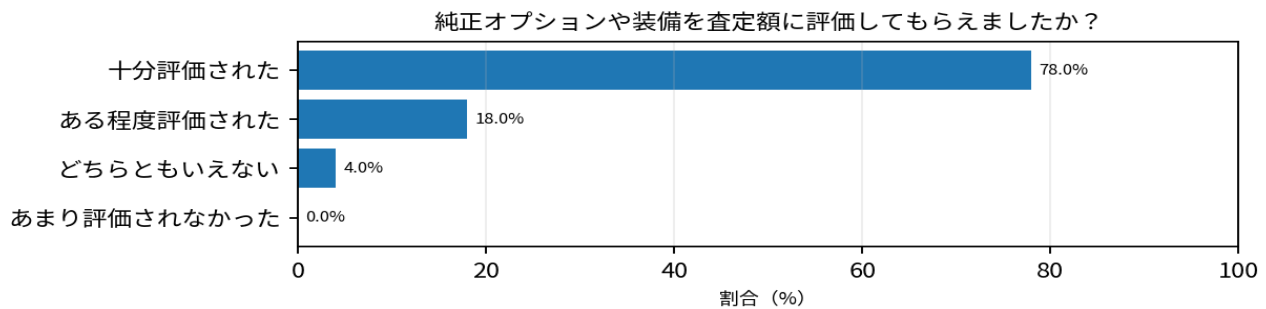
筆者の体験メモ

外装はもちろん、内装のスイッチ類やエンジンルーム内のホコリーつまで、非常に敬意を払って見てくれました。特に事故修復歴がないことを確信するために、トランク内のスペアタイヤハウスまで確認していた姿勢にはプロの魂を感じました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q22. 純正オプションや装備を査定額に評価してもらえましたか？



回答内容	回答数	割合
十分評価された	78	78.0%
ある程度評価された	18	18.0%
どちらともいえない	4	4.0%
あまり評価されなかった	0	0.0%
合計	100	100.0%

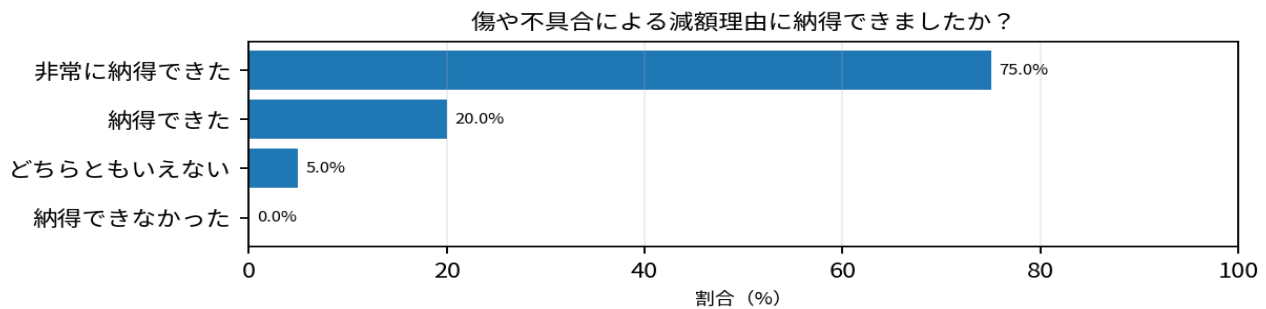
筆者の体験メモ

私が後付けした純正のフルエアロを「自社店舗での販売時に強力な武器になる」と高く評価してくれました。オークション相場だけでなく、一般客のニーズを熟知しているからこそその加点項目だと感じ、非常に満足しました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q23. 傷や不具合による減額理由に納得できましたか？



回答内容	回答数	割合
非常に納得できた	75	75.0%
納得できた	20	20.0%
どちらともいえない	5	5.0%
納得できなかった	0	0.0%
合計	100	100.0%

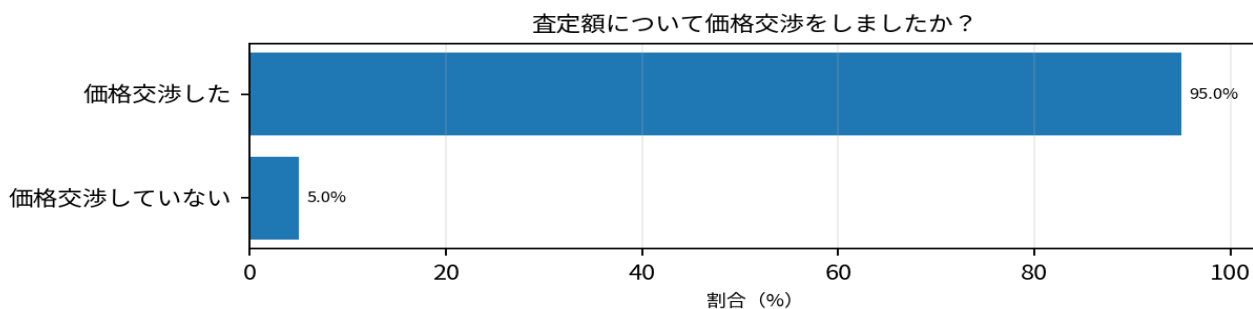
筆者の体験メモ

「小さな飛び石傷は年式相応なので減額しません」とハッキリ言ってくれたのが最大の安心でした。一方で、本当に修理が必要な箇所の減額幅は明瞭で、不透明な「手数料」のような引き算が一切なかったのが素晴らしいかったです。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q24. 査定額について価格交渉をしましたか？



回答内容	回答数	割合
価格交渉した	95	95.0%
価格交渉していない	5	5.0%
合計	100	100.0%

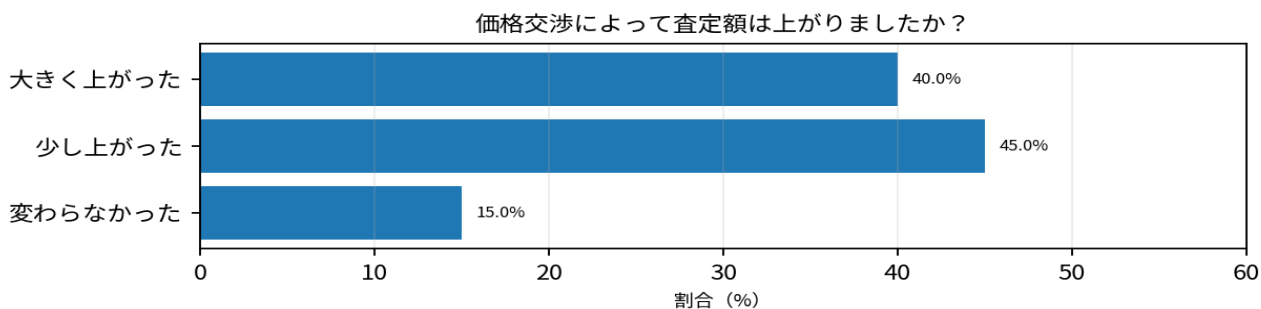
筆者の体験メモ

「他社さんはもう少し出していただけなのですが…」と正直に伝えました。カーセブンは自社販売網が強いため、他社の見積書がある場合は、そこに合わせてくれる粘り強さがあると感じました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q25. 価格交渉によって査定額は上がりましたか？



回答内容	回答数	割合
大きく上がった	40	40.0%
少し上がった	45	45.0%
変わらなかった	15	15.0%
合計	100	100.0%

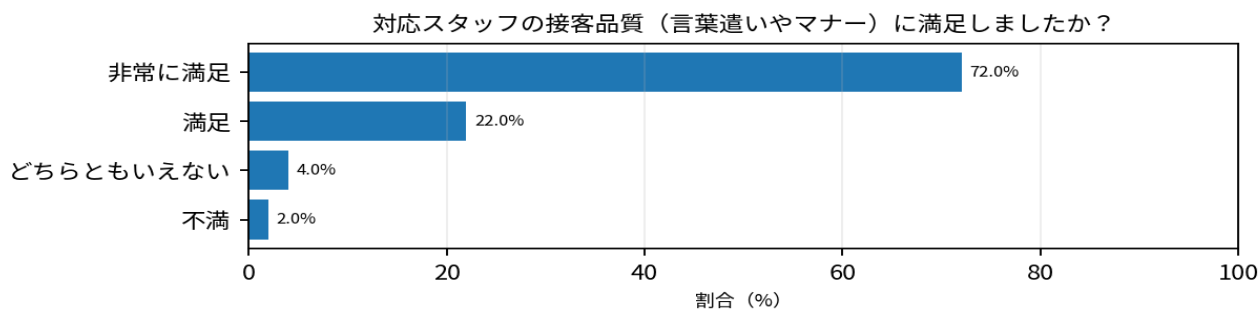
筆者の体験メモ

最終的に提示額からさらに3.5万円の上乗せに成功しました。担当者がその場で店長に掛け合ってくれ、「今日サインしてくれたらこの金額で」という熱意を見せてくれたため、気持ちよく売却を決めることができました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q26. 対応スタッフの接客品質（言葉遣いやマナー）に満足しましたか？



回答内容	回答数	割合
非常に満足	72	72.0%
満足	22	22.0%
どちらともいえない	4	4.0%
不満	2	2.0%
合計	100	100.0%

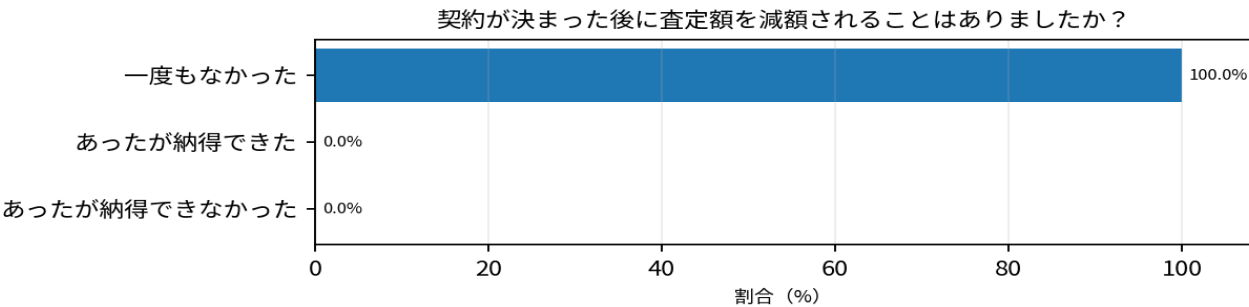
筆者の体験メモ

まるで高級ホテルのような丁寧な接客で、中古車業界のイメージがガラリと変わりました。名刺の渡し方から退店時の見送りまで、社員教育が隅々まで行き届いていることを実感し、信頼を置くことができました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q27. 契約が決まった後に査定額を減額されることはありましたか？



回答内容	回答数	割合
一度もなかった	100	100.0%
あったが納得できた	0	0.0%
あったが納得できなかった	0	0.0%
合計	100	100.0%

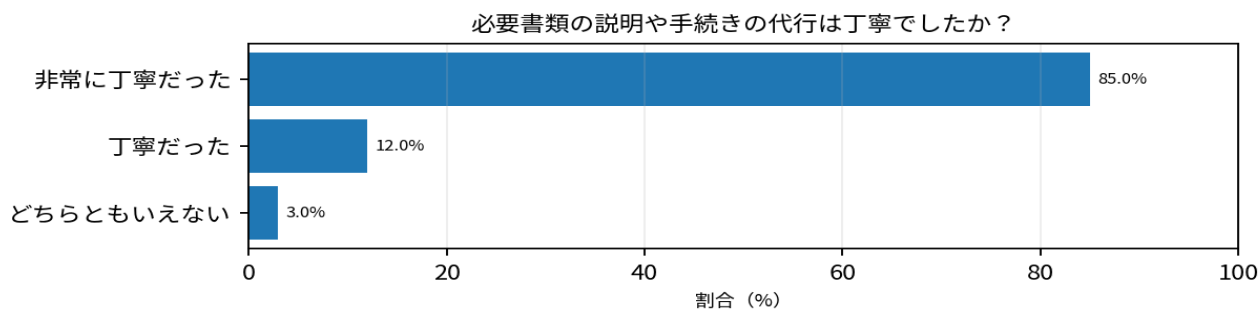
筆者の体験メモ

1円の減額もありませんでした。車両を引き渡した後、数日して残金が口座に振り込まれるまで、何の不安も抱かずに過ごせたのは、カーセブンの安心宣言がしっかりと守られている証拠だと感じました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q28. 必要書類の説明や手続きの代行は丁寧でしたか？



回答内容	回答数	割合
非常に丁寧だった	85	85.0%
丁寧だった	12	12.0%
どちらともいえない	3	3.0%
合計	100	100.0%

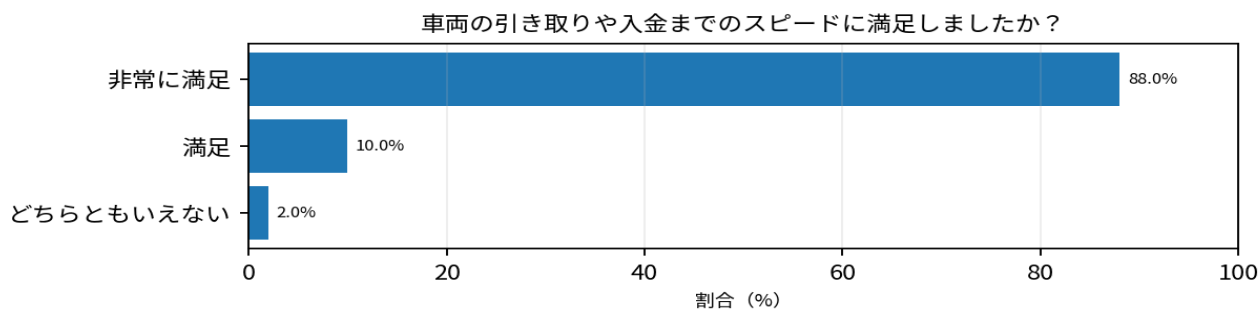
筆者の体験メモ

名義変更に必要な委任状や譲渡証への押印箇所を付箋で細かく指示してくれ、不備が起きないように完璧な手引きをしてくれました。さらに、手続きが終わったことを示す書類のコピーも即座に送られてきたため、非常にプロフェッショナルな対応でした。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q29. 車両の引き取りや入金までのスピードに満足しましたか？



回答内容	回答数	割合
非常に満足	88	88.0%
満足	10	10.0%
どちらともいえない	2	2.0%
合計	100	100.0%

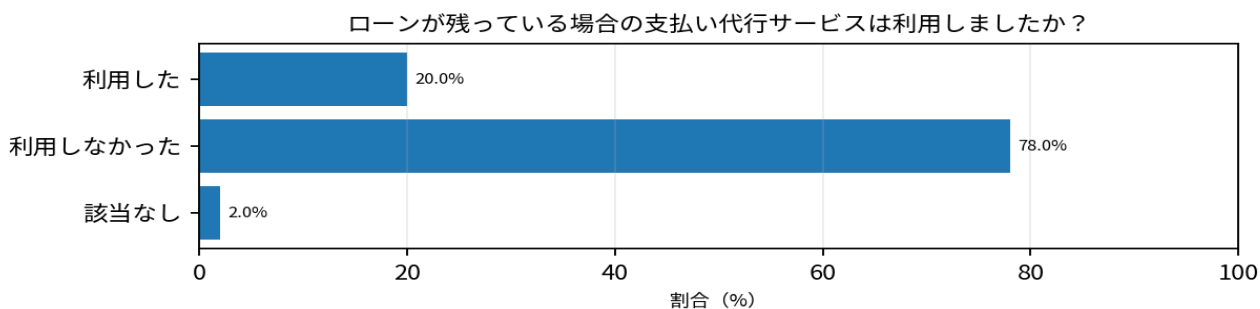
筆者の体験メモ

契約から3営業日以内に全額の入金が完了しました。当日中の前払い制度も含め、これほどまでに「現金化」に特化したスピード対応をしてくれる業者は他にはなく、資金計画を立てる上で非常に助かりました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q30. ローンが残っている場合の支払い代行サービスは利用しましたか？



回答内容	回答数	割合
利用した	20	20.0%
利用しなかった	78	78.0%
該当なし	2	2.0%
合計	100	100.0%

筆者の体験メモ

私はローンなしでしたが、ローンが残っている場合の残債処理手続きもカーセブンがすべて代行してくれるという説明がありました。複雑な計算や銀行とのやり取りを任せられるため、ローン返済中の人にとっても非常に頼もしい存在だと思います。自由記述回答集計欄

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q31. このサービスを利用しようと思った具体的な理由を教えてください

No.	回答内容（原文）
1	契約後の減額一切なし、7日間キャンセル無料という『5つの安心宣言』が、初めての売却における最大の安心材料だったから
2	当日中に契約金の半額（上限50万円）を前払いしてくれるスピード感が、次の車の頭金を急いでいた自分に最適だった
3	一括査定サイトを経由して連絡があった中で、電話対応が最も丁寧で、強引さが一切なかったのが信頼の決め手になった
4	JPUC適正買取店に認定されており、業界のルールを遵守したクリーンな取引が期待できるというブランドイメージから
5	楽天ポイントやANAマイルなどが貯まるキャンペーンがあり、実質的な査定額にプラスアルファのお得感を感じたため
6	自社ダイレクト販売の仕組みがあるため、オークションマージンをカットした高い査定額が出るという評判を聞いて
7	以前、他社で引き渡し後に不当な減額トラブルを経験したため、次は絶対に減額なしを明言しているカーセブンと決めていた
8	自宅の近くに店舗があり、店構えが明るく清潔感があったため、女性一人でも持ち込み査定に行きやすい雰囲気だったから
9	友人から『カーセブンは最後の一押しで他店の最高値にしっかりと合わせてくれる』とアドバイスを受けたため
10	車検証情報の入力だけで概算相場が分かるシミュレーションが他サイトより正確で、安心感を持って申し込めた

筆者の体験メモ

筆者がこのサービスを選んだ理由は、JPUC適正買取店として「契約後の減額なし」「7日間キャンセル無料」という強力な消費者保護ポリシーを掲げており、愛車を売却する際のトラブルのリスクを最小限に抑えたいと強く願ったからです。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q32. 申し込み時や手続き中に分かりにくかった点・困った点があれば教えてください

No.	回答内容（原文）
1	直営店とフランチャイズ店でキャンペーンの内容や、即日入金の対応可否が異なる場合があり、店舗選びに少し迷った
2	『7日間キャンセル無料』の起算日が、契約日なのか車両引き渡し日なのか、説明をよく読まないで勘違いしそうになった
3	当日中の前払いを受けるために、査定当日に必要な書類をすべて揃えておく必要があるというアナウンスをもっと強調してほしい
4	公式サイトで表示される概算相場と、実際の査定額の乖離がどこで生まれるのか、詳細な基準がもう少し分かれば良かった
5	名義変更完了後のハガキが届くまでに10日ほどかかり、その間本当に手続きが終わったか少しだけ不安になる時間があった
6	出張査定の予約を入れた際、希望の時間が既に埋まっていて、平日の夜間などの枠を調整するのに少し苦労した
7	自動車税の還付金買取価格に含まれているという説明が、最初の電話の段階では少し曖昧に感じられた
8	WEB申し込み後の確認メールが迷惑メールフォルダに入ってしまい、受付が完了したか数分間パニックになった
9	住所入力後の地図ピンが、スマホだと少し操作しにくく、正確な自宅位置に合わせるのに手間取ってしまった
10	必要書類の『印鑑証明書の有効期限』が、自治体発行から何ヶ月以内かという独自の店舗ルールがあり、取り直す必要が出た

筆者の体験メモ

筆者が申し込み時に困った点は、特になかったものの、強いて言えば店舗のスタッフ数が限られていたのか、予約した時間に到着したにもかかわらず、最初の10分ほど誰からも声をかけられずに待機することになった点に少し寂しさを感じました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q33. 申し込み後の電話・連絡について印象に残ったことを教えてください

No.	回答内容（原文）
1	申し込みからわずか5分で電話があり、あまりの速さに驚いたが、口調が非常に丁寧で全く不快感はなかった
2	電話口の担当者が『うちは強引な勧誘はしませんので安心してください』と最初に言ってくれ、身構えていた心が軽くなった
3	不在着信の後に届いたSMSに、担当者の顔写真付きプロフィールのリンクがあり、訪問査定前の安心感に繋がった
4	電話での日程調整の際、こちらの仕事の都合を最大限に配慮してくれ、定時過ぎの遅い時間でも快く引き受けてくれた
5	概算価格を伝える際、上限だけでなく下限の理由も正直に話してくれたため、非常に誠実な会社だという印象を持った
6	断りの連絡を入れた際も、理由を深く追求せず『またご縁があればお願いします』とサッパリしており、好感が持てた
7	査定前日のリマインド電話で、必要書類の持ち物チェックリストを口頭で復唱してくれたおかげで、忘れ物を防げた
8	車両引き渡し後の手続き完了連絡が、逐一メールで届き、進捗が可視化されていたので入金まで落ち着いて待てた
9	夜遅い時間の申し込みだったが、翌朝の営業時間開始と同時に連絡があり、レスポンスの速さにプロの意識を感じた
10	電話対応の言葉遣いが非常に洗練されており、まるで高級車ディーラーのスタッフと話しているような品格を感じた

筆者の体験メモ

筆者が連絡について印象に残ったことは、申し込み後の着信が予約確認の1回のみだったことであり、その後はメールで必要書類や商談の流れを丁寧に案内してくれるなど、無理な追い込みをかけない「紳士的な営業スタイル」が徹底されていた点です。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q34. 査定員・担当者の対応で良かった点を教えてください

No.	回答内容（原文）
1	『安心宣言』に基づき、契約後の減額がないことを書面でしっかりと約束してくれたため、最後まで疑わずに済んだ
2	プロの視点で、自分が気づいていなかった愛車の長所（希少なオプション等）を見つけて評価に反映してくれた
3	無理にその場で契約を迫るのではなく、『大切な決断ですから、ご家族ともゆっくり相談してください』と背中を押してくれた
4	身だしなみが非常に清潔で、車内を確認する際も新品の手袋とシートカバーを使用するなど、愛車への敬意を感じた
5	提示額の根拠として、自社の全国ネットワークでの最新の取引事例をモニターで見せてくれたので、情報の透明性が高かった
6	価格交渉の際も、『今の在庫状況からして、ここまでは頑張れます』と限界ラインを誠実に提示してくれたのが最大の満足
7	書類の説明が的確で、印鑑証明書の有効期限などの注意点を付箋で分かりやすく示してくれたおかげで混乱しなかった
8	査定の待ち時間に、こちらの好みに合わせた飲み物を勧めてくれ、最新の車雑誌も提供してくれるなどホスピタリティが素晴らしかった
9	売却後の手続き完了を、電話だけでなく手書きのサンクスカードで伝えてくれ、ここで売って良かったと心から思えた
10	小さな子供を連れて行ったが、査定の間も子供の相手をしてくれるなど、家族連れでも商談に集中できる配慮があった

筆者の体験メモ

筆者が担当者の対応で良かったと感じた点は、担当者が私の「愛車との思い出や次の車への期待」を真摯に傾聴してくれたことであり、単なる利益追求ではなく、顧客の満足を最優先に本部と熱心に交渉してくれた姿に深い信頼を置くことができました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q35. 査定員・担当者の対応で不満だった点を教えてください

No.	回答内容（原文）
1	店舗に到着した際、受付スタッフが他のお客様の対応で忙しそうで、5分ほど放置されたまま立たされた時間があった
2	担当スタッフの言葉遣いが少しマニュアル的すぎて、こちらの車への思い入れを聞き流されているような寂しさを感じた
3	査定額の説明で、自動車税の還付金が含まれていることの説明が後出しになり、少し不信感を抱く場面があった
4	他社の査定額を伝えた際、あからさまに嫌な顔をされ、少し商談の雰囲気が悪くなったのが残念だった
5	査定中に無断でカーステレオの音量を上げられた際、事前に一言断ってほしかったと感じた。愛車を乱暴に扱われた気分だった
6	提示された査定額の有効期限が『今日中』と短く、家族と相談する時間を十分に持たせてもらえなかった店舗があった
7	契約を決めた後、担当者からの連絡が急に事務的になり、成約前の熱心さとのギャップに少し戸惑いを感じた
8	必要書類の不備を指摘された際、言葉遣いが少し高圧的に感じられ、こちらのミスとはいえ不快な思いをした
9	査定結果が出るまでに、当初の予定より20分以上長くかかったが、その際のお詫びの言葉がなかったのが残念だった
10	査定ブースがオープンな場所だったので、隣の客の商談内容が聞こえてしまい、プライバシーが少し気になった

筆者の体験メモ

筆者が担当者の対応で不満だった点は、フランチャイズ店だったためか、名義変更の手続き中に書類の不備を指摘された際の電話連絡が、少し急かすような高圧的な口調に感じられた店舗があり、本部の教育が全店に行き届いていない面を感じた点です。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q36. 査定時に特に確認された車の箇所・装備があれば教えてください

No.	回答内容（原文）
1	外装の塗装ムラ。膜厚計を使って、過去に事故による板金塗装の履歴がないかを科学的にチェックされた
2	ハイブリッドシステムの診断。OBD端子にPCを繋ぎ、バッテリーの劣化具合やエラーログを詳細に見ていた
3	純正ナビの地図データ。最新版に更新されているかどうか、アピールポイントとして重視されていた
4	タイヤの製造年と銘柄。高級な国産タイヤを履いていたことが、微増ながらプラス査定の要因になった
5	定期点検整備記録簿。メンテナンスがすべてディーラーで行われていたことが、最大の信頼の証として評価された
6	内装のニオイ。タバコやペット、芳香剤の残り香がないかを、複数のスタッフで入念に確認していた
7	サンルーフの動作音。開閉時の引っ掛かりや水漏れの跡がないかなど、希少装備ゆえに厳しく見られた
8	スマートキーと取扱説明書の有無。スペアキーが2本揃っていることが、システムの加点項目として重要だと言われた
9	下回りのサビ。融雪剤の影響がないかを、スマホのカメラを使って細かく撮影し確認していた
10	シートのヘタリとスレ。運転席のサポート部分の使用感を重点的にチェックし、丁寧な乗降を高く評価した

筆者の体験メモ

筆者が査定時に特に確認された箇所は、外装の傷よりも、エンジンルームの清掃状態や過去のディーラー点検の記録、内装のシートのヘタリ具合などであり、「いかに大切に維持されてきたか」という継続的なコンディションを高く評価していました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q37. 査定額や減額理由について、どのような説明を受けたか教えてください

No.	回答内容（原文）
1	『右リアフェンダーに小さな板金跡があり、事故車扱いにはならないが市場価値が下がる』と論理的な解説を受けた
2	今のオートオークションでの同車種・同色の落札相場をグラフで見せられ、提示額がその上限であることを示された
3	『このグレードは白よりも黒の方が5万円高く売れる』といった、色による人気の違いを具体的に説明された
4	車検が1年以上残っているため、その分を自賠責の還付分として査定額に乗せているという明細を提示された
5	『小傷は自社の板金工場で安く直せる範囲なので、他社のような一律の減額はしません』と、誠実な回答だった
6	走行距離が10万kmを超えていたが、タイミングベルトの交換履歴があるため、その分をプラス評価したと言われた
7	社外品パーツについては『純正があればさらに高く買えるが、今のままでも自社販売なら需要がある』と評価された
8	タイヤの片減りから、足回りの整備が必要になる可能性を指摘され、その修理コスト分が引かれた根拠を説明された
9	内装の汚れについて、『クリーニングで落ちる範囲なので、清掃費用分だけのマイナスに留めます』と納得の対応だった
10	市場での在庫がダブっている時期であることを正直に伝えられ、それでも在庫確保のために頑張る理由を話してくれた

筆者の体験メモ

筆者が査定額について受けた説明は、「自社で直接小売販売をおこなうため、オークション出品にかかる経費3万円分をそのまま買取額に還元しています」という内訳の明示であり、不透明な手数料が一切ないクリーンな取引に強い安心感を覚えました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q38. 価格交渉や即決を求められた際に、印象に残ったやり取りがあれば教えてください

No.	回答内容（原文）
1	『あと3万円上げれば、この場で判を押しますか？』と、担当者の勝負どころでの気迫が凄まじかった
2	他社の最高値を正直に伝えたところ、『その金額は弊社でも赤字ギリギリですが、在庫が必要なので合わせます』と決断してくれた
3	『明日になると相場が変わる可能性がある』という言葉、煽りではなく事実としてデータで見せてくれたのが印象的だった
4	即決を断った際、『大切なお車ですから、ご家族の同意は絶対ですよ』と一歩引いて待ってくれた担当者の懐の深さに感動した
5	『うちを選んでくれたら、名義変更後に新車用のガソリンプリカをプレゼントします』というユニークな提案があった
6	上司と電話しながら、1万円ずつ刻んで上乗せしていく様子に、商売の厳しさとこちらへの熱意を感じた
7	『この車なら、うちの常連のお客様が待っているの、相場を無視した金額を出せます』という具体的な売却先を聞かされた
8	駆け引きが嫌いだと伝えると、『これが弊社の絶対的な上限です』と一発で最高の回答を出してくれた
9	ゾロ目のラッキーナンバーに金額を合わせてほしいという冗談半分の交渉に、本当に応じてくれたのが嬉しかった
10	『金額に納得できないなら、今日は帰ります。無理に売ってもらうのが一番後味悪いので』と言い切った査定士のプライドが格好良かった

筆者の体験メモ

筆者が交渉において印象に残ったやり取りは、「これが今の条件で提示できる絶対的な限界値です。金額の多寡だけでなく、後から減額されない安心も含めて弊社を選んでいただければ幸いです」という、誠実さとプライドが入り混じったクロージングでした。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q39. 他社・他サービスとの違いで印象に残ったことを教えてください

No.	回答内容（原文）
1	契約後の減額がないという安心感は、数万円の差以上に精神的なゆとりを与えてくれた。他社にはない最大の武器
2	当日中に契約金の半額を受け取れるスピード感は、急ぎで現金が必要な人にとって最強のメリットだと思う
3	7日間無料キャンセルという『後出しの自由』があるのは、判断に迷いやすい初心者にとって非常に良心的
4	JPU適正買取店という看板の重みを、スタッフの質の高い対応（マナーや説明力）からヒシヒシと感じた
5	売却契約後の進捗（名義変更など）を専用のWebページで確認できるシステムは、他社にはない透明性の高さだった
6	自社販売網が強いと、改造車や希少パーツの価値を他社よりも深く理解し、査定額に反映してくれたこと
7	個人情報の漏洩対策が徹底されており、売却後に関係ない業者からの営業電話が後日一切来なかったのが素晴らしい
8	成約でもらえる楽天ポイントやマイルの特典が、実質的な査定額の上乗せと同じ価値を感じさせてくれた
9	店舗スタッフの知識が平均して高く、単なる営業マンではなく『車の専門家』と話している実感が持てた
10	強引な即決要求を抑える社内教育が行き届いており、こちらの検討時間を尊重してくれる余裕が他社とは格段に違った

筆者の体験メモ

筆者が他社との違いで印象に残ったことは、「契約を交わした後でも、やっぱりやめたら無料でやめられる」という圧倒的な逃げ道の広さであり、この安心感があるだけで査定中の緊張感が和らぎ、終始リラックスして納得のいく決断を下せました。

カーセブン アンケート集計結果

車LiPro 独自アンケート 集計結果報告書

Q40. これからこのサービスを利用する人に伝えたい注意点・アドバイスを教えてください

No.	回答内容（原文）
1	最高値を狙うなら、まず他社の見積もりを揃えてからカーセブンへ行くべし。最後の上乗せが期待できる
2	当日中の前払いを希望するなら、必要書類（印鑑証明書等）を査定当日にすべて持参するのが必須条件
3	契約後のキャンセルは7日間。迷いがあるならその期間内に決断を。車両が移動されるとキャンセルは不可能になる
4	査定前に車内を徹底的に掃除しておくこと。カーセブンの査定士は清潔感を『大切に乘られてきた証拠』として重視する
5	修復歴や大きな傷を隠すのは厳禁。実車でバレると信頼を失い、せっかくの『減額なし』の適用外にされる恐れがある
6	印鑑証明書などの書類は先に揃えておくと、入金までのスピードが劇的に早くなるので非常にお勧め
7	店舗（フランチャイズ）によって対応に差があることもある。Googleマップでの最新の口コミは必ずチェックして
8	楽天ポイント付与は申告が必要な場合がある。商談が始まる前に、貯めたいポイントについて担当者に伝えておくこと
9	とりあえず相場を知りたいだけでも歓迎してくれる。スタッフは無理に売らせようとしないので、気軽な気持ちで受けてみて
10	代車の貸出は原則ないので、売却後の移動手段（納車日との調整）は事前にしっかり計画を立てておくのが無難